

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

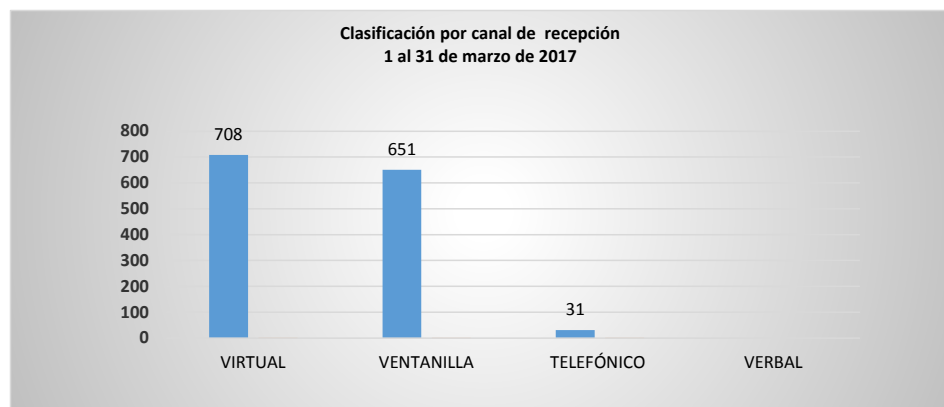
SEGUIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS DEL 1 AL 31 DE MARZO DE 2017.

GENERALIDADES: El presente informe se genera a partir del aplicativo FOREST para el período comprendido entre el 1 y el 31 de marzo de 2017, así mismo se recopila el proceso de las quejas a través de la vigencia, teniendo en cuenta los tipos de solicitud y los canales de comunicación habilitados en la entidad: Telefónico, Virtual y Presencial.

1- ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE ACUERDO AL CANAL DE COMUNICACIÓN:

En el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de marzo, el grupo de Quejas y Reclamos de la SDA registró un total de mil trecientos noventa **(1.390)** solicitudes, las cuales fueron clasificadas de acuerdo al canal de recepción, siendo para este periodo el canal Virtual el más utilizado por la ciudadanía, con 708 radicaciones, seguido de 651 PQRS recibidas a través de canal presencial (ventanilla) y en menor proporción las radicadas por medio del canal telefónico.

Grafico N°1. Canal de recepción Derechos de Petición Vigencia 1 al 31 de marzo 2017



Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

2- CLASIFICACIÓN DE LOS PQR'S DE ACUERDO AL TEMA Y LA AFECTACIÓN:

Se recibieron 1.390 registros durante el mes de marzo distribuido por dependencias así:

Las principales afectaciones evidenciadas por los ciudadanos continúan siendo la contaminación del aire por vehículos chimenea, los niveles de ruido excesivos derivados de bares, perifoneo o maquinaria, tala ilegal, poda por estados climáticos, contaminación de las fuentes hídricas; en general por el incumplimiento en las normas ambientales.

Tabla N°1. Clasificación por tema y afectación a Derechos de Petición Vigencia 1 al 31 de marzo 2017

CLASIFICACIÓN DE LOS PQR'S DE ACUERDO AL TEMA, LA AFECTACIÓN					
TEMA	AFECTACIÓN	TOTAL TEMA	% POR TEMA	TOTAL AFECTACIÓN	% POR AFECTACIÓN
ATMOSFERICO	AIRE	481	35%	209	15%
	AUDITIVA			213	15%
	VISUAL			59	4%
FORESTAL	PODA/TALA	336	24%	336	24%
	MADERAS			0	0%
HIDRICO	VERTIMIENTOS	139	10%	110	8%
	RESIDUOS			17	1,2%
	MINERIA			7	0,5%
	SUELO			0	0%
	HIDROCARBUROS			0	0%
	CANTERAS			5	0%
	ESCOMBROS			26	2%
SECTOR PÚBLICO	LLANTAS	55	4%	5	0%
	INFRAESTRUCTURA			14	1,0%
	RESID HOSP			11	1%
	DOMESTICOS			83	6%
FAUNA	SILVESTRE	99	7%	16	1,2%
	HUMEDALES			20	1%
ECOSISTEMAS	LLANTAS	11	1%	0	0,0%
ECOURBANISMO	ECOURBANISMO			11	0,8%
TRASLADOS	TRASLADOS	27	2%	27	2%
OPEL	PARTICIPACION (compare	0	0%	0	0%
OTROS	OTROS	222	16%	222	16%
TOTAL		1390	100%	1390	100%

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

3- SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICIÓN DEL PERIODO:

En el mes de abril, se realizó el seguimiento a las 1.390 peticiones previamente registradas por medio de validaciones periódicas en el aplicativo FOREST, permitiendo evidenciar las respuestas y las fechas en las cuales fueron generadas. Es así como solo 929 (67%) PQRS se respondieron dentro de los términos de Ley y un porcentaje del 33% equivalente a 458 peticiones fueron contestadas de manera extemporánea.

Teniendo en cuenta que el mayor volumen de peticiones registradas en el periodo son dirigidas a las áreas misionales de la SDA, a consecuencia de las diferentes afectaciones al medio Ambiente en el Distrito Capital, se evidencia que la Subdirección de Calidad del Aire Auditiva y Visual–SCAAV presenta 491 PQRS asignados, equivalentes al 35% del total recibido, de las cuales solo el 42% fueron contestadas en término; por su parte la Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre cuenta con el 26% de los requerimientos registrados, correspondientes a 374 peticiones, de las cuales el 91% fueron contestadas de manera oportuna; en su orden la Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo registro el 10% de las peticiones, dando cumplimiento en oportunidad al 42% de ellas; por último la Subdirección de Control Ambiental al Sector Público en menor proporción recibió el 6% iguales a 143 solicitudes ciudadanas, presentando un cumplimiento solo del 42% en términos de oportunidad en la respuesta.

Tabla N° 2. Seguimiento al Trámite a Derechos de Petición Vigencia 1 al 31 de marzo de 2017

OFICINA	DP CON TRAMITE DENTRO DEL TERMINO	DP CON TRAMITE FUERA DEL TERMINO	TOTAL DP ASIGNADOS DEL 1 AL 30 DE MARZO DE 2017	N° TOTAL DP SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA FUERA DEL TERMINO
DCA	6	3	9		
DGA	18	5	23		
DGC	13	8	21		
DLA	7	1	8		
DPSIA	10		10		
DS	2		2		
OAC	5		5		
OPEL	21		21		
PQRS	13	1	14		
SC	18	2	20		
SCAAV	206	285	491		
SCASP	64	15	79		
SEGAE	18	5	23		
SER	19	5	24		
SF	4	1	5		
SGCD	81	33	114		
SPCI	2		2		
SPPA	2		2		
SRHS	60	82	143		1
SSFFS	340	34	374		
Total general	909	480	1390		1

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

4- SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICIÓN EN LO CORRIDO DEL AÑO:

En lo corrido del año se han gestionado un total de 4.205 peticiones, de las cuales 3.523 fueron contestadas en los términos de ley correctos y 681 PQRS, obtuvieron respuesta fuera de término.



Tabla N° 3. Seguimiento al Trámite de Derechos de Petición Vigencia 1 enero al 31 de marzo 2017

OFICINA	DP CON TRAMITE DENTRO DEL TERMINO	DP CON TRAMITE FUERA DEL TERMINO	TOTAL DP ASIGNADOS DEL 1 DE ENERO AL 30 DE MARZO DE 2017	N° TOTAL DP SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA FUERA DEL TERMINO
DCA	24	7	31		
DGA	35	8	43		
DGC	46	15	61		
DLA	21	3	24		
DPSIA	38	3	41		
DS	8		8		
OAC	7	1	8		
OPEL	46		46		
PQRS	73	1	74		
SC	65	17	82		
SCAAV	1258	345	1603		
SCASP	202	23	225		
SEGAE	43	6	49		
SER	63	9	72		
SF	13	1	14		
SGCD	211	48	259		
SPCI	4		4		
SPPA	7		7		
SRHS	290	122	413		1
SSFFS	1069	72	1141		
Total general	3523	681	4205	0	1

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

5- REQUERIMIENTOS VENCIDOS, EN TRÁMITE Y SIN RESPUESTA VIGENCIA 2017:

En el seguimiento realizado a PQRS sin trámite y/o cierre en el aplicativo para el manejo de correspondencia de la entidad (FOREST) para lo corrido de la vigencia del 1 de enero al 31 de marzo y cuyas fechas de vencimiento estaban programadas para los meses de marzo y abril de 2017 se presenta a continuación, donde es importante indicar que de un total de CUATRO MIL DOSCIENTAS CINCO (4.205) PQRS registradas, solo 1 requerimiento se encuentran vencido, en trámite y sin respuesta a la fecha.

Tabla N° 4. Derechos de Petición sin respuesta a marzo de 2017

RADICADO	PROCESO	FECHA DE RADICADO	AREA RESPONSABLE
2017ER55188	3688881	21/03/2017	SRHS

Fuente: Sabana Quejas y Reclamos Forest- Propia

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Al realizar el seguimiento en términos de oportunidad a las 1.390 peticiones registradas, se evidencia el incremento de requerimientos con respuesta extemporánea, No obstante, la disminución de las peticiones radicadas en la SDA en 7%, entre febrero y marzo, no influyó para que el porcentaje de las respuestas fuera de termino disminuyera, siendo la Subdirección de

Calidad del Aire Auditiva y Visual y la Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo quienes en proporción contestaron más del 50% de sus peticiones fuera de termino.

- Desde la Coordinación de Servicio al Ciudadano se dará especial atención a la recepción de las peticiones por medio del canal virtual, el cual está conformado por (Sistema Distrital de Quejas, Correo de atención al ciudadano y Correo de defensor al Ciudadano, esto teniendo en cuenta que es una alternativa que permite agilizar el proceso de asesoría y radicación de las peticiones.
- En relación a la atención del canal telefónico se tienen habilitadas 2 líneas telefónicas, con las cuales se espera aumentar volumen de atención a situaciones que requieran especial acompañamiento por parte del Grupo de Quejas y Reclamos.
- Se mantiene la elaboración manual de la Base de datos, a consecuencia de las inconsistencias evidenciadas en el informe del mes de febrero, con el fin de garantizar la clasificación y la aplicación de los tiempos correctos de vencimiento, según establece la Ley 1755 de 2015
- Se realizan los informes de Seguimiento, Claridad Calidez Coherencia y Oportunidad, soportados en la base que se elabora manualmente, toda vez que a la fecha aún se están realizando ajustes al desarrollo solicitado a DPSIA en relación a la base de datos y los reportes.

Revisó: Natalia Roncancio– Coordinadora Atención al Ciudadano

Elaboró: Elena Murcia Salazar – Profesional Universitario.

Anexo: *DEFINICIONES:*

QUEJA: Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. (15 DÍAS)

CONTAMINACIÓN AMBIENTAL: Definida como toda situación que se presente y que cause afectación al medio ambiente y los recursos naturales y que sea denunciada por uno o varios usuarios o de los cuales se tenga conocimiento directo por parte de la Entidad a través de observación directa. (15 DÍAS)

RECLAMO: Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un bien o servicio. (15 DÍAS)

SUGERENCIA: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. (15 DÍAS)

SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. (10 DÍAS)



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

CONSULTA: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. (15 DÍAS)

SOLICITUD DE COPIA: Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. (10 DÍAS)

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. (15 DÍAS)

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. (15 DÍAS)